

Lingue, culture e testi  
Collana diretta da Vincenzo Orioles

17



**QUALE COMUNICAZIONE TRA  
STATO E CITTADINO OGGI?**  
**Per un nuovo manuale di comunicazione  
istituzionale e internazionale**

a cura di RAFFAELLA BOMBI



Roma 2015

Volume realizzato con il contributo dell'INPS – Direzione regionale Friuli Venezia  
Giulia

Grafica di copertina ideata e realizzata da Dali Studio srl

© «Il Calamo» di Fausto Liberati s.n.c.  
Tutti i diritti riservati  
ISBN 978-88-98640-10-2

*Per ordinazioni / Orders to be sent to:*

Editrice “Il Calamo” s.n.c.  
Tel. 06.98968058 - Fax 06.98968062  
INTERNET <http://www.ilcalamo.it>  
E-mail: [info@ilcalamo.it](mailto:info@ilcalamo.it)

*I volumi pubblicati nella Collana sono sottoposti a un processo di peer review che ne  
attesta la validità scientifica*

## COMUNICARE CON IL CITTADINO: OLTRE LA SEMPLIFICAZIONE

*La seconda edizione del Corso di aggiornamento professionale  
in Comunicazione Istituzionale e Internazionale*

### 1. PREMESSA

Il complesso tema della comunicazione Stato-Cittadino nelle sue molteplici sfaccettature linguistiche, plurilingui e multiculturali, pragmatiche e anche tecnologiche richiede una sensibilità nuova nei confronti degli aspetti comunicazionali: oltre alla 'storica' attenzione alla semplificazione del linguaggio c'è oggi da considerare anche il ruolo della Agenzia per l'Italia Digitale e degli *open data* quali elementi strategici nel processo di rinnovamento della P.A.

Per rispondere a queste esigenze l'Università di Udine e il Dipartimento di Studi Umanistici (ora Dipartimento di Studi umanistici e del Patrimonio culturale guidato da Andrea Zannini) hanno ideato un progetto formativo rivolto alle figure professionali che operano nell'amministrazione pubblica e a quanti si confrontano quotidianamente con i processi comunicativi: l'obiettivo era quello di un approfondimento del quadro tematico della comunicazione istituzionale con particolare riguardo alle nuove sfide e opportunità offerte prima dalla Rete e oggi dai *social network* e, in generale, dalla Agenda digitale. Giunto alla seconda edizione (a.a. 2013/2014), il Corso mirava a riattivare ed aggiornare una serie di saperi attraverso attività formative e applicative nella prospettiva sia di rispondere alla forte domanda di aggiornamento delle conoscenze e di formazione finalizzata alla produzione di testi chiari e leggibili sia di facilitare e incentivare una interazione forte, diretta e chiara tra cittadino e P.A. nel mondo del Web 2.0 oggi più che mai *open*.

### 2. STRUTTURA DEL CORSO

#### 2a. *Promotori*

Anche questa II edizione del Corso è stata promossa da chi scrive e da Vincenzo Orioles che hanno potuto far valere la loro consolidata esperienza nella conduzione di attività formative anche postlaurea ed è stata

accreditata e finanziata dall'INPS (Direzione regionale Friuli Venezia Giulia). La sede organizzativa era localizzata presso il Dipartimento di Studi Umanistici dell'Ateneo di Udine diretto da Andrea Tabarroni; la segreteria era coordinata dalla dott.ssa Stefania Zimolo, responsabile amministrativa del Dipartimento.

## 2b. *Partner ufficiali*

Cinque sono stati i Partner ufficiali del Corso in sinergia con i quali si è anche svolta, nella fase precedente l'avvio della didattica, una serrata fase di incontri preparatori in Ateneo con il coinvolgimento della responsabile dell'area didattica dei Corsi dott.ssa Cristina Del Monaco e della dott.ssa Donatella Sorrentino dell'INPS. Questi incontri preliminari ci hanno consentito di fare tesoro sia delle loro aspettative sia delle esigenze operative e organizzative del Corso.

I Partner del progetto:



### 1. **Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia**

Direzione centrale funzione pubblica, autonomie locali e coordinamento delle riforme

### 2. **Tribunale di Pordenone**

Presidente dott. Francesco Pedoja

### 3. **Comune di Palmanova**

Sindaco dott. Francesco Martines

### 4. **Comune di Pordenone**

Sindaco dott. Claudio Pedrotti

### 5. **Azienda per i Servizi Sanitari 4 Medio Friuli**

Direttore generale dott. Giorgio Ros

## 2c. *Consiglio Direttivo*

Il Consiglio direttivo del Corso era formato da docenti dell'Università di Udine:

Prof.ssa Raffaella Bombi, Direttrice, professore ordinario di Glottologia e Linguistica

Prof. aggr. Andrea Del Ben, ricercatore confermato di Letteratura italiana

Prof. aggr. Roberto Norbedo, ricercatore confermato di Letteratura italiana

Prof. aggr. Silvia Contarini, ricercatrice confermata di Letteratura italiana

Prof. Vincenzo Orioles, professore ordinario di Glottologia e Linguistica

Prof. Renzo Rabboni, professore ordinario di Letteratura italiana.

### 3. ORGANIZZAZIONE DELLA DIDATTICA

Le attività formative si sono svolte in modalità frontale e on line per complessive 80 ore (pari a 9 CFU). Si sono tenute i venerdì mattina (dalle 9.30 alle 13.30) a partire dal 21 febbraio 2014 fino al 27 giugno 2014 ed erano seguite dalla tutor didattica dott.ssa Aurora Malta e dalla e-tutor per il coordinamento delle attività in *e-learning* dott.ssa Dorella Bellè. La cerimonia di chiusura del corso con le prove finali e con la consegna degli attestati si è svolta il 4 luglio 2014. Riporto qui di seguito il quadro complessivo del Corso con i nomi dei docenti e dei temi affrontati così come sono stati approvati dal Consiglio di Corso.

#### 3a. *Moduli Didattici*

Il Corso ha avuto una struttura multimodulare con tre assi tematici, un blocco di attività applicative e un pacchetto didattico composto di conferenze, workshop e seminari.

#### **Modulo 1. Come cambia la comunicazione nelle istituzioni e nella pubblica amministrazione** (20 ore – 2 Cfu)

##### **Obiettivi del Modulo**

Sviluppare le competenze linguistiche e comunicazionali nell'ambito della comunicazione pubblica e istituzionale con particolare attenzione per la scrittura 'burocratica' e la semplificazione della lingua della P.A.

Analisi della legislazione della semplificazione: le Direttive; la Storia della legislazione da Cassese a Bassanini in avanti: *il Codice di stile delle comunicazioni scritte ad uso della pubblica amministrazioni* (1993) e *il Manuale di stile* (1997).

Le nuove frontiere della comunicazione istituzionale: gli enti pubblici e la comunicazione pubblica on-line anche attraverso i Social network; le ICT e le trasformazioni per la competitività e la crescita del Paese; verso un sistema di gestione digitalizzata della pubblica amministrazione.

### **Docenti del Modulo**

- Prof. Michele CORTELAZZO, *La scrittura istituzionale: modelli e applicazioni* (Università di Padova)
- Prof. Alfredo FIORITTO, *Da Cassese a Bassanini: come cambia lo stile nei documenti amministrativi. Il diritto, la sua lingua e le esigenze di chiarezza* (Università di Pisa)
- Prof. ssa Maria Emanuela PIEMONTESE, *Aspetti linguistici di semplificazione e leggibilità dei testi istituzionali* (Università di Roma La Sapienza)
- Prof. Federigo BAMBI, *Il linguaggio giuridico tra semplificazione, rispetto delle tecnicità e anglofonia* (Università di Firenze)
- Prof.ssa Patrizia CINTI, *Comunicare e/è benessere. La comunicazione in ambito sanitario* (Università di Roma La Sapienza)

### **Modulo 2. Il profilo internazionale nella competenza dell'operatore della P.A.** (20 ore - 2 Cfu)

#### **Obiettivi del Modulo**

I fabbisogni linguistici e di comunicazione nella Regione FVG.  
L'italiano nel "mercato delle lingue" e il ruolo delle lingue globali e delle lingue di ampia comunicazione.  
Lingua inglese per le politiche pubbliche e il *Plain English*.  
La comunicazione al servizio delle istituzioni sovranazionali. Profili linguistici nell'Unione Europea.  
Plurilinguismo europeo. Lingue di lavoro negli organismi internazionali.  
Le lingue straniere e la norma: si devono usare le parole straniere? Tra difesa della lingua e accettazione del ruolo dell'inglese.

#### **Docenti del modulo**

- Prof. Paolo CARETTI, *Esperienze di democrazia partecipativa e deliberativa* (Università di Firenze)
- Dott. ssa Claudia DE STEFANIS, *Le politiche e le strategie di informazione e comunicazione dell'Unione Europea* (Assistente del Direttore Generale Traduzione - Unione Europea)
- Dott. Carlo MOCHI SISMONDI, *La pubblica amministrazione italiana alla*



*sfida dell'Open Government: trasparenza, partecipazione, collaborazione*  
(Presidente FORUM P.A.)

- Dott. Avv. Ottavio GRANDINETTI, *Diritto dell'informazione e della comunicazione. Aspetti della comunicazione istituzionale tra Internet, media tradizionale e privacy. Casi di studio* (Università di Udine)
- Prof. Louis GODART, *Europa: nascita e sviluppo di una civiltà* (Consigliere per la Conservazione del patrimonio culturale della Presidenza della Repubblica)
- Dott. Diego MARANI, *Il multilinguismo europeo e la costruzione di un'appartenenza cosmopolita* (Policy Officer – European Commission Directorate General for Interpretation)
- Dott. Raffaele TITO, *Il Pm e i media* (Magistrato - Procura della Repubblica, Udine).

### **Modulo 3. La comunicazione web** (15 ore – 2 Cfù)

#### **Obiettivi del Modulo**

La lingua per il web e le forme del webwriting. Diritto dell'informazione e della comunicazione.

Le nuove frontiere della web communication: dalla piattaforma per l'e-learning Moodle per la comunicazione on line agli strumenti del web 2.0 per la e-collaboration e gli ambienti di social networking.

#### **Docenti del Modulo**

- Dott. Franco DEL CAMPO, *Le regole della comunicazione istituzionale tra media e nuovi media*
- Dott. ssa Dorella BELLÈ, *La piattaforma Moodle per la gestione della comunicazione nella P.A. Strumenti e modalità d'uso* (Università di Udine)
- Prof. Tommaso MINERVA, *Le nuove tecnologie e le strategie per la comunicazione e l'informazione al servizio della P.A.* (Università di Modena Reggio e Emilia, Presidente della Società Italiana di e-learning)
- Dott. ssa Mirella SCHAERF, *Le ICT per la competitività e la crescita del Paese: problemi di usabilità e accessibilità dei siti web* (Università di Roma La Sapienza, già responsabile formazione e regolazione CNIPA)
- Dott. ssa Paula DE WAAL, *Le strategie della comunicazione multimediale in Rete: gli strumenti audiovisivi per la P.A* (Università di Padova)
- Dott. Enrico MARCHETTO, *Strategie di comunicazione via web per gli operatori delle pubbliche amministrazioni* (Presidente di Trieste Città Digitale).

**Modulo 4. Lezioni applicative-casi di studio (10 ore – 2 Cfu)****Obiettivi del Modulo**

Le attività didattiche comprendono esercitazioni di leggibilità del testo, anche attraverso il ricorso ad analizzatori di testi, riscrittura di testi amministrativi; analisi di casi.

**Docenti del Modulo**

- Prof.ssa Angela FRATI, *La riscrittura dei testi amministrativi: analisi di testi (atti, delibere, provvedimenti ecc.) tra ‘errori’ e modelli di scrittura* (Accademia della Crusca)
- Dott. Emilio SIMONETTI, *Se non trovi un’informazione non eserciti un diritto. Perché i siti web della PA devono essere usabili*. (Coordinatore GLU-Gruppo di lavoro Usabilità - Ministero della Funzione pubblica)
- Dott. Giuseppe IACONO, *Comunicazione pubblica e partecipazione. Esperienze nella PA* (Piano nazionale cultura, formazione e competenze digitali - Agenzia per l’Italia Digitale)
- Prof.ssa Flavia MARZANO, *Come usare i social network nella P.A.* (Presidente Stati generali dell’Innovazione)
- Dott. Roberto MASIERO, *Le nuove frontiere della PA: i nuovi paradigmi del Cloud computing e delle ICT* (Presidente Think! The Innovation Knowledge Foundation, Milano)
- Prof. Michele CORTELAZZO, *La scrittura istituzionale: modelli e applicazioni* (Università di Padova)

**Modulo 5. Workshop, tavola rotonda, seminari (15 ore – 1 Cfu)****Obiettivi del Modulo**

Interventi di figure rappresentative del mondo della comunicazione e delle istituzioni.

**Docenti del Modulo**

- Prof.ssa Nicoletta MARASCHIO, *Il ruolo dell’Accademia della Crusca per la qualità della comunicazione istituzionale* (Presidente Accademia della Crusca)
- Prof.ssa Raffaella BOMBI, *Dal customer satisfaction al fiscal cliff. Riflessioni sugli anglicismi nella lingua speciale della P.A.* (Università di Udine)
- Prof. ssa Monica BARNI - Prof. Massimo VEDOVELLI, *Il neoplurilinguismo ‘pratico’: comunicazione istituzionale, neoplurilinguismo e P.A.* (Rettrice Università per Stranieri Siena; Università per Stranieri di Siena)

- Prof.ssa Raffaella BOMBI e Prof. Vincenzo ORIOLES, *Conclusioni* (Università di Udine).



Fig.1 Prof. Enrico Marchetto



Fig. 2 Proff. Flavia Marzano e Roberto Masiero

#### 4. ATTREZZATURE INFORMATICHE PER LE ATTIVITÀ DELLA DIDATTICA IN E-LEARNING (OLS, OPEN LEARNING SYSTEM)

Le attività didattiche prevedevano non solo le ottanta ore di didattica frontale ma anche il *download* di materiali didattici (ad es. *abstract*, bibliografia di riferimento, risorse *on-line* sul tema della comunicazione internazionale e istituzionale); nel modello didattico che è stato adottato, ai Corsisti è stata data la possibilità di accedere tramite *password* e *username* personalizzati alla Piattaforma Moodle per la didattica on line. Qui sono state create le aule virtuali per ogni singolo docente e caricati

- a) informazioni sul docente (foto e CV)
- b) materiali didattici, bibliografici e multimediali forniti dai docenti
- c) la videoregistrazione dell'intera lezione di ogni docente.

Le attrezzature informatiche per la didattica *on-line* e la gestione della piattaforma informatica e del relativo tutoraggio sono state affidate a soggetti che hanno garantito la funzionalità e che hanno svolto rispettivamente il ruolo di webmaster del LMS Moodle e di progettista didattico responsabile delle registrazioni in aula e della postproduzione dei video. La Piattaforma *Moodle* per la didattica on line è stata gestita dalla Ditta HCE Padova e in particolare dal dott. Paolo Mioni con il supporto dell'AINF, l'Area Servizi Informatici dell'Ateneo di Udine il cui responsabile è Renato Spoletti.

È stato costruito un Sito web indispensabile per la diffusione della notizia dell'organizzazione del Corso. Per le attività didattiche i docenti hanno avuto a disposizione la Sala Convegni "Roberto Gusmani" di Palazzo Antonini.

#### 4a. Piattaforma Moodle per la didattica online

Riportiamo alcune immagini tratte dalla Piattaforma per l'e-learning Moodle all'interno della quale si trovano le Aule Virtuali, la Bacheca e una serie di strumenti per l'interazione asincrona con i corsisti.

### Modulo 3. LA COMUNICAZIONE WEB



#### MODULO AGENDA DIGITALE E PA

La lingua per il web e le forme del webwriting. Diritto dell'informazione e della comunicazione. Le nuove frontiere della web communication: le piattaforme per l'e-learning Moodle per la comunicazione on line; gli strumenti del web 2.0 per la e-collaboration; gli ambienti di social networking nella P.A.

Avvisi

#### Emilio Simonetti

#### Se non trovi un'informazione non eserciti un diritto. Perché i siti web della PA devono essere usabili







Laureato in Filosofia, dirige attualmente il Servizio web del Dipartimento della funzione pubblica. Ha curato il progetto di comunicazione pubblica "URPdegliURP", occupandosi della gestione del sito [www.urp.it](http://www.urp.it), della rivista telematica *Pubblicando* e della mailing-list dei comunicatori pubblici *Urpnews*.

Coordinatore del gruppo di lavoro del CD multimediale "CPU - Comunicazione Pubblica Usabile", ha contribuito di recente al volume "Vademecum per la Misurazione della Qualità dei siti web PA", Fomez PA, 2013, e ha curato insieme ad Alessandra Cornero, lo speciale della rivista del Sole 24ore "Diritto e Pratica Amministrativa", gennaio 2014, dedicato all'usabilità dei siti web delle PA.

Coordina dal 2012 il Gruppo di lavoro per l'Usabilità (GLU) del Dipartimento della funzione pubblica, che ha messo a punto il protocollo eGLU 1.0, guida per la realizzazione di test esplorativi dei siti web delle PA.

**Materiali**

-  Riassunto
-  Usabilità: mappe
-  Presentazione
-  Presentazione 6.8MB Presentazione Powerpoint
-  Presentazione (Prezi)
-  Innovatori P.A.
-  Video

**Risorse online**

-  Il blog di Emilio Simonetti



Dipartimento Funzione Pubblica  
Usabilità siti web PA  
GLU - Gruppo di Lavoro Usabilità

Politiche per l'usabilità

Scarica il protocollo eGLU 1.0

PROTOCOLLO PER  
L'ESPLORAZIONE DEI SITI WEB  
DELLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI

**Video**

-  Lezione 28 marzo 2014

Fig. 3 Aula Virtuale dott. Emilio SIMONETTI (Dipartimento della Funzione Pubblica)

**Modulo 2. IL PROFILO INTERNAZIONALE NELLA COMPETENZA  
DELL'OPERATORE DELLA P.A.**


L'interdipendenza delle istituzioni locali, regionali, nazionali con il quadro di riferimento comunitario e sovranazionale. Le lingue straniere e la norma: si devono usare le parole straniere? Dalla spending review al de cuius. Tra difesa della lingua e accettazione del ruolo dell'inglese, italiano nel mercato delle lingue. Ruolo delle lingue globali e lingue di ampia comunicazione. La comunicazione al servizio delle istituzioni sovranazionali. Profili linguistici nell'Unione Europea. Plurilinguismo europeo. Lingue di lavoro negli organismi internazionali, lingue per le politiche pubbliche.

Avvisi

**Italo Rubino**

**LE POLITICHE LINGUISTICHE UE IN MATERIA DI COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE**



**Commissione Europea**  
Direzione generale della Traduzione

Dipartimento di lingua italiana

G-1 05/264 B-1049 Bruxelles/Brussel/ Belgio +32 229-62593

italo.rubino@ec.europa.eu

Diplomato alla SSLMIT di Trieste;

dal 1975 funzionario al Servizio di Traduzione (attualmente Direzione generale della Traduzione - DGT) della Commissione europea, in esito a un concorso per il tedesco e l'olandese/nerlandese;

Fig. 4 Aula virtuale dott. Italo Rubino (Direttore generale traduzione UE)

Per ogni altra informazione si rinvia al sito Web del Corso: <http://comunicazioneistituzionale.uniud.it/>.

## 5. PARTECIPANTI ALLA II EDIZIONE DEL CORSO

Al Corso potevano partecipare corsisti in possesso del titolo di laurea (triennale, magistrale o vecchio ordinamento): hanno infatti preso parte alle attività formative 20 corsisti insindacabilmente designati dai cinque Partner del Progetto mentre altri 20 partecipanti sono stati selezionati dall'INPS, sulla base del Bando.



Fig. 5 Corsisti a lezione



Fig. 6 Team work dei corsisti

## 6. EVENTI DI APERTURA E DI CHIUSURA

L'evento di apertura si è tenuto il 20 gennaio 2014 in Sala Florio (Palazzo Florio, Sede del Rettorato dell'Università di Udine) alla presenza del Magnifico Rettore dell'Università di Udine prof. Alberto Felice De Toni, della dott.ssa Mara Nobile in rappresentanza dell'INPS Direzione regionale Friuli Venezia Giulia, del Direttore del Dipartimento di Studi Umanistici, Andrea Tabarroni e dei rappresentanti dei Partner istituzionali del Progetto.

Sono intervenuti l'onorevole Paolo Coppola, sul tema *Agenda Digitale e P.A.*, e il prof. Michele Cortelazzo (Università di Padova) che ha presentato il volume *Manuale di Comunicazione istituzionale e internazionale* (Roma, Il Calamo, 2013) a cura di Raffaella Bombi, espressione della prima edizione del Corso.





Fig. 7 Apertura del Corso - Università di Udine



Fig. 8 Invited speaker on. Paolo Coppola

L'evento di chiusura si è tenuto il 4 luglio 2014 (Sala Convegni 'Roberto Gusmani', Palazzo Antonini, Università di Udine), alla presenza del Magnifico Rettore dell'Università di Udine prof. Alberto Felice De Toni, della dott.ssa Antonella Manca, Direttore Centrale alla Funzione pubblica della Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia in rappresentanza dell'assessore Paolo Panontin, della dott. ssa Maria Rita Lemme, per la direzione INPS Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia, del direttore del Dipartimento di Studi Umanistici Andrea Tabarroni. È intervenuto l'on. Paolo Coppola nella sua qualità di consigliere del Ministro Marianna Madia per l'Agenda Digitale.

## 7. ELABORATI FINALI DEL CORSO

Al termine del Corso, a tutti i corsisti che hanno adempiuto gli obblighi previsti e ricevuto una valutazione positiva sull'elaborato finale vagliato da una apposita Commissione che ha discusso con gli interessati sui temi sviluppati nella tesi, è stato rilasciato un attestato finale. Ai non laureati (ammessi come uditori) è stato rilasciato un attestato di partecipazione. Riuniamo qui di seguito i titoli degli elaborati presentati dai corsisti durante la prova conclusiva.

	<b>Corsista</b>	<b>Titolo della tesi</b>
1.	BALDAS DAL PRÀ DANIELA	Una comunicazione auspicabile, una comunicazione possibile
2.	BAMPO PAOLA	Nuovi servizi, nuove forme di comunicazione e nuovo linguaggio nella Pubblica Amministrazione: l'applicazione della legge sull'amministrazione di sostegno nella esperienza del tribunale di Pordenone

	<b>Corsista</b>	<b>Titolo della tesi</b>
3.	BERNARDINI AMBRA	Ascolto, comunicazione e azione a livello locale, democrazia, dialogo e dibattito: i capisaldi della comunicazione istituzionale in Europa
4.	BIN ANDREA	Pubblica Amministrazione, burocrazia, comunicazione: a servizio di chi?
5.	BORIA SOPHIE	La neutralità di genere nella comunicazione istituzionale
6.	BROUSSARD MICOL	E-GLU 1.0: un protocollo per valutare la comunicazione web dell'Ass n. 1 "Triestina"
7.	CANDOTTO RITA	La comunicazione istituzionale negli enti locali
8.	COLLEDANI NILA	La collaborazione interistituzionale per comunicare la politica di ricerca e innovazione dell'Unione Europea
9.	COMAND CATERINA	Il ruolo dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico nel processo di semplificazione del linguaggio amministrativo. La gestione dei reclami in un'azienda sanitaria
10.	DEGANO PATRIZIA	Comunicazione e responsabilità nella Pubblica Amministrazione
11.	FABRIS EDOARDO	L'Ufficio Stampa nell'ente locale; tra innovazione tecnologica, semplificazione del linguaggio e personalizzazione della comunicazione
12.	FERLI DONATA	Comunicazione istituzionale: nuove tecnologie e/o nuova cultura comunicativa?
13.	FERRI MONICA	I Social network per la comunicazione interna: una potenzialità ancora da scoprire? Il caso Inps
14.	FIOR MICAELA	Comunicazione istituzionale e comunicazione politica: una materia liquida nell'era del web2.0
15.	GASPAROLLO PAOLA	Comunicare l'Europa: per una maggiore consapevolezza della cittadinanza europea
16.	GIACOMINI REGINETTA	Verso l'Intranet 2.0. L'esperienza della Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia
17.	GRECO ANNALISA	La comunicazione nelle manifestazioni culturali. Meeting internazionale di <i>land art</i> Humus Park e pubblicazione Spazi Cultura Pordenone: due casi studio per l'incontro tra nuova comunicazione istituzionale cultura
18.	IOAN DANIELA	Le relazioni nella comunicazione istituzionale
19.	LOI PIERANGELO	La democrazia partecipativa è online?
20.	MARCHESAN EMANUELA	Un caso di studio: "come faccio per ..."
21.	MARCHETTI ANDREA	Prolegomeni su alcuni aspetti meno evidenti della comunicazione con i nuovi strumenti informatici e relative problematiche
22.	MARTINA LORENZA	La comunicazione nell'organizzazione giudiziaria: dall'Urp al tweet?



	<b>Corsista</b>	<b>Titolo della tesi</b>
23.	MARTINI LARA	Il femminicidio e la risposta delle istituzioni: il ruolo della comunicazione
24.	MARTINUZZI LIVIO	Comunicare la Tasi: rendere chiaro ciò che è complesso. Testi chiari e comunicazione crossmediale per semplificare la vita ai cittadini e alleggerire il lavoro degli uffici. Il caso del comune di Pordenone
25.	MASSOLO PATRIZIA	Connecting the dots – Progetto per una PA sul mobile
26.	MIHELJ ELISA	Semplificare il “fiscalese” La guida pratica alla lettura del modello del Cud 2014 per i dipendenti della Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia
27.	MONTINA LAURA	La comunicazione in sanità: il sistema carta dei servizi dell’A.S.S. 4 “Medio Friuli”
28.	PERESSUTTI SONIA	L’informazione consapevole in ambito vaccinale: un problema di comunicazione
29.	PICOGNA SERENA	La semplificazione della scrittura amministrativa: un caso di studio
30.	PLANERA GIULIO	Semplificazione del linguaggio amministrativo: un esempio di riscrittura di un testo amministrativo presso l’Agenzia delle Dogane e dei Monopoli
31.	POZZETTO ELISABETTA	La legge 150/2000 ha migliorato nei politici l’approccio all’informazione istituzionale? Focus su Regione Friuli Venezia Giulia: il caso Illy
32.	SAVI SILVIA	Il ruolo dell’ufficio comunicazione in un ente locale a vocazione turistica. Il caso del comune di Palmanova
33.	SUMIN GIANNI	Valutazione dell’usabilità del sito web del comune di Pordenone tramite l’applicazione avanzata del protocollo eGLU 2.0
34.	VARNIER MARIA LIETA	Partecipazione e comunicazione: ruolo dei media nel processo di integrazione europea
35.	VERILLI MASSIMO	Un viaggio tra lingua, potere e burocratese
36.	ZULIANI CLAUDIA	La comunicazione in una struttura di prevenzione e sicurezza degli ambienti di lavoro (SPSAL) dell’azienda per i servizi sanitari

8. UNA PROPOSTA FORMATIVA SUPPLEMENTARE: IL TERZO CORSO DI AGGIORNAMENTO IN *COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE E INTERNAZIONALE* (20 ORE - a.a. 2014/2015)

Il Consiglio di Corso ha inoltre deliberato di organizzare, d’intesa con tutti gli attori del progetto, un’ulteriore azione formativa destinata a tutti i corsisti delle precedenti edizioni del corso che desse continuità al

progetto formativo e culturale anche alla luce del fatto che per l'a.a. 2014/2015 l'INPS non aveva aperto bandi per l'organizzazione di corsi di aggiornamento professionale analoghi a quelli delle due annualità precedenti.

Valutata l'importanza di una operazione che avrebbe consentito di consolidare i risultati con lo stesso gruppo dei corsisti della II edizione ma anche di aprirsi a un target nuovo, il Consiglio di corso, sentiti tutti i Partner istituzionali delle precedenti edizioni del Corso di Aggiornamento professionale (a.a. 2012/2013 e 2013/2014) in una riunione operativa tenutasi all'Ateneo di Udine il 12 gennaio 2015, ha deliberato di organizzare un Corso di Aggiornamento di 20 ore (pari a 3 CFU).

Il corso ha visto un'ampia partecipazione: si sono iscritti infatti ben 72 corsisti (corsisti dei partner istituzionali e corsisti esterni).

Il corso, conclusosi con una prova scritta, è stato articolato nei seguenti moduli formativi:

**Modulo 1. *Come cambia la comunicazione nelle istituzioni e nella pubblica amministrazione*** (13 marzo 2015)

- Prof. Michele CORTELAZZO, *La scrittura istituzionale: modelli e applicazioni* (Università di Padova)
- Prof.ssa Angela FRATI, *Laboratorio di riscrittura di testi amministrativi* (Accademia della Crusca)

**Modulo 2. *Il profilo nazionale e internazionale nella competenza dell'operatore della P.A.*** (20 marzo 2015)

- Prof.ssa Maria Emanuela PIEMONTESE, *Aspetti linguistici di semplificazione e leggibilità dei testi istituzionali* (Università di Roma La Sapienza)
- Dott. Italo RUBINO, *Le politiche linguistiche UE in materia di comunicazione istituzionale* (Capo Dipartimento Commissione europea Direzione generale della Traduzione, Dipartimento di lingua italiana Bruxelles)

**Modulo 3. *Agenda Digitale e P.A.*** (10 aprile 2015)

- Prof. Flavia MARZANO, *Strumenti e piattaforme per la partecipazione e la cittadinanza attiva* (Presidente Stati Generali dell'Innovazione)
- Dott. Gianluigi COGO, *Agenda Digitale nelle dimensioni europee, nazionali e regionali* (Responsabile dell'Agenda Digitale - Regione Veneto)

**Modulo 4. La comunicazione web e Intranet** (8 maggio 2015)

- Dott. Giacomo MASON, *Intranet e Pubblica Amministrazione* (consulente Intranet);
- Dott. Enrico MARCHETTO, *Strategie di comunicazione via web nella PA* (Presidente di Trieste Città Digitale).



Fig. 9 Dott. Giacomo Mason



Fig. 10 Prof. Michele Cortelazzo

9. EVENTI DI APERTURA E DI CHIUSURA DEL “TERZO” CORSO

È stata organizzata il 27 febbraio 2015 la giornata inaugurale che ha visto la partecipazione in qualità di relatore del prof. Michele Cortelazzo dell'Università di Padova. All'evento, al quale sono stati invitati tutti i partner istituzionali del Progetto, sono intervenuti l'Assessore Paolo Panontin della Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia, il Direttore del Dipartimento di Studi Umanistici Andrea Tabarroni e il Delegato alla Cultura dell'Ateneo di Udine Angelo Vianello. L'evento di chiusura si è tenuto il 15 maggio 2015 alla presenza del Dott. Guidoluca Brunello dell'INPS - Direzione regionale Friuli Venezia Giulia. Sono intervenuti in collegamento telematico l'on. Paolo Coppola, Presidente del “Tavolo di coordinamento per l'innovazione e l'Agenda Digitale Italiana” e l'Avv. Ernesto Belisario, Componente del “Tavolo di coordinamento per l'innovazione e l'Agenda Digitale Italiana” (Ministero per la Semplificazione e la Pubblica Amministrazione).

## 10. LA NUOVA EDIZIONE DEL 'MANUALE' DI COMUNICAZIONE

Ho potuto constatare come il progetto formativo sia stato apprezzato sia dai corsisti sia dagli stessi docenti intervenuti non solo per l'attualità dei temi affrontati, ai quali andrebbe dedicata maggiore attenzione a livello di *life long learning* e formazione permanente (in quanto il Corso è rivolto ad adulti già inseriti nel mondo del lavoro) e di formazione universitaria triennale e magistrale, ma anche per la modalità didattica adottata di tipo *blended*.

Insieme al collega Orioles abbiamo pertanto creduto che fosse importante consolidare i risultati di questa iniziativa culturale, lasciando, come per la I edizione del Corso che si è concretizzata nel *Manuale di Comunicazione istituzionale e internazionale* (Il Calamo 2013)<sup>1</sup>, una ulteriore 'traccia' di questi percorsi formativi attraverso una riflessione condotta da un gruppo di docenti del corso. È nata così l'idea di una nuova pubblicazione che dia continuità al precedente volume ma che allo stesso tempo aggiorni e affronti anche tematiche diverse del Progetto. Oltre ai contributi di diversi relatori/docenti sono state raccolte anche due interviste dell'on. Paolo Coppola e del prof. Tullio De Mauro che, intervistati rispettivamente il primo da chi scrive e De

<sup>1</sup> Riporto l'indice dei lavori pubblicati del Volume *Manuale di Comunicazione istituzionale e internazionale*, a cura di R. Bombi («Lingue, culture e testi»). Collana diretta da Vincenzo Orioles, 16) Roma, Il Calamo, 2013.

T. De Mauro, *Prolegomeni alla comunicazione pubblica*

F. Bambi, *Il linguaggio giuridico tra semplificazione, rispetto delle tecnicità e anglofonia*

G. Berruto, *Ma che lingua fa? Alcune riflessioni sullo standard e sul neo-standard*

R. Bombi, *Anglicismi e burocatese: felice convivenza o relazioni pericolose?*

F. Del Campo, *Elementi di storia e regole della comunicazione pubblica ed istituzionale tra media e nuovi media in Italia*

C. De Stefanis, *Le politiche e le strategie di informazione e comunicazione dell'Unione europea*

A. Fioritto, *Il linguaggio delle Amministrazioni Pubbliche*

A. Frati, *Analisi di testi amministrativi tra 'errori' e modelli di riscrittura*

L. Godart, *Omaggio all'Europa*

D. Marani, *L'Europanto, una lingua per giocare*

R. Norbedo, *Il volgarizzamento di Pietro Edo Capretto delle 'Constitutioni de la Patria del Friuli' (1484) e la semplificazione dei testi amministrativi*

V. Orioles, *Parlare al cittadino. La lunga marcia di avvicinamento e le sue parole chiave*

M.E. Piemontese, *Aspetti linguistici della semplificazione e leggibilità di testi di interesse pubblico e istituzionali*

R. Rabboni, *La comunicazione nei documenti della Grande emigrazione*

R. Tito, *Il Pm e i mass media*

M. Vedovelli, *(Il-)leggibilità dei testi italiani di comunicazione istituzionale e politica linguistica.*

V. Orioles, *Postfazione.*

Mauro da Vincenzo Orioles, potessero dare una testimonianza dello stato attuale delle problematiche. Il volume rappresenta una testimonianza dei temi trattati nel Corso e auspicabilmente potrebbe inserirsi in una serie dedicata in via permanente a queste tematiche.



Fig. 11. Proff. Louis Godart e Patrizia Cinti



Fig. 12 Prof.ssa Maria Emanuela Piemontese

## 11. CONCLUSIONI

Se fin dalla metà degli anni Novanta del secolo scorso il tema della comunicazione istituzionale e della semplificazione del linguaggio amministrativo aveva assunto centralità nelle strategie della Pubblica Amministrazione, segnando una svolta in termini di trasparenza dei processi decisionali, oggi questo tema si integra inscindibilmente con il ruolo centrale delle ICT in grado non solo di aprire nuove sfide per la P.A. ma di contribuire alla costruzione del ‘secolo digitale’. La ‘burocrazia’ che per consuetudine è lenta, complicata e opaca viene ora chiamata a confrontarsi con le nuove modalità di comunicazione, con il nuovo ruolo del cittadino oggi sempre più *prosumer* e non solo *consumer*, con una nuova *smart* P.A. che deve mettersi al servizio della comunità garantendo trasparenza, accessibilità, apertura e condivisione. Il cittadino, parte integrante di una nuova comunità *smart* con un alto livello di *civic engagement*, chiede infatti di entrare attivamente nella costruzione di una cittadinanza attiva nella società.

Le parole chiave che possono sintetizzare il Corso sono quindi *comunicazione* (inclusa quella via *web*, *social media* e *Intranet*), che deve essere semplice e lineare; *P.A. digitale*, che deve essere aperta, accessibile, trasparente; *interazione* tra *Stato/Cittadino* che deve essere basata sulla chiarezza, comprensione e condivisione. Tutti questi elementi sono in grado di

assicurare un dialogo chiaro e simmetrico tra la pubblica amministrazione e il cittadino, l'inclusione e la partecipazione attiva del cittadino ai processi di modernizzazione e sviluppo dello Stato.

Si è inoltre sentita la necessità di implementare la formazione dell'operatore con competenze internazionali e sovranazionali quali le conoscenze delle prassi comunicative in Unione Europea e le problematiche legate alla riorganizzazione del sito web dell'UE per rafforzare le quali è utile la familiarità con lo spazio comunicativo delle diverse lingue, con il ruolo dell'anglofonia e della dimensione plurilingue sovranazionale della comunicazione nelle attuali società complesse.

Da tempo con il collega Vincenzo Orioles portiamo avanti una serie di riflessioni su questi temi di attualità con particolare riguardo per gli aspetti della semplificazione e chiarezza del linguaggio amministrativo nella convinzione profonda della necessità di informare e formare chi produce testi istituzionali sulla difficoltà della semplificazione.

Si tratta di un tema che fin dai "magici anni Novanta" del secolo scorso aveva aperto la strada a una serie di operazioni significative a partire dalla pubblicazione del *Codice di Stile delle comunicazioni scritte ad uso delle amministrazioni pubbliche. Proposte e materiali di studio* di Sabino Cassese (1993) e del *Manuale di stile* di Franco Bassanini e Alfredo Fioritto (1997) per arrivare alla *Guida alla scrittura istituzionale* di Michele Cortelazzo e Federica Pellegrino (2003), al *Manuale di stile dei documenti amministrativi* di Alfredo Fioritto (2009) e al recente lavoro di Cortelazzo *Modelli di comunicazione standard nelle università. Personale tecnico e amministrativo* (2014) che propone una serie di testi amministrativi in uso nella pratica quotidiana delle università italiane, riformulati secondo le regole dello scrivere semplice e chiaro. Sono passati molti anni dal 'noto' *Modulo lunare*, espressione con la quale era stato definito dall'allora Presidente della Repubblica Oscar Luigi Scalfaro il Modello 740 della dichiarazione dei redditi apparso nel 1993; ma le 'perle del burocrate', come osserva Orioles nella *Postfazione* al primo *Manuale di comunicazione*, continuano a circolare e ci inducono a mantenere alta la soglia di attenzione su questi temi. Formule pleonastiche *entro e non oltre*, perifrasi complesse *moneta divisionale per spiccioli, al fine di* invece di *per*, utilizzo di verbi generici *dare (comunicazione)* e *effettuare (un versamento)* per *comunicare* e *versare* continuano a essere usati nei testi istituzionali. Ma se certamente sconcertavano le 23.510 parole dell'art. 1 della legge 23 dicembre del 1999 in tema di *Misure di razionalizzazione della finanza pubblica*, segnalato da Carofiglio, nel suo recente saggio *Con parole precise. Breviario di scrittura civile*, a maggior ragione sconcerta che nel 2013 siano 249 le parole dell'articolo 15 della legge 8 novembre 2013, n. 128,



“Misure urgenti in materia di istruzione, università e ricerca” (Gazzetta Ufficiale, Serie Generale n. 264 dell’11 novembre 2013) inserite, come segnala Orioles nella Postfazione alla I edizione del *Manuale di Comunicazione*, in un testo complesso e non lineare, ricco di un lessico e di formule stereotipate come *erogazione* (del servizio scolastico), *in esito a*, *invarianza finanziaria*, *di concerto con*, *predetta sessione negoziale* che si auspicherebbe ormai abbandonati.

Se quindi gli anni Novanta hanno segnato una svolta in termini di ‘trasparenza’ della Pubblica Amministrazione, imprimendo una accelerazione iniziale a questi processi, è poi subentrato un periodo di stasi nella fase applicativa del nuovo quadro concettuale. Come ricorda Cortelazzo nel suo lavoro *L’italiano nella scrittura amministrativa*<sup>2</sup>, stupisce l’aver escluso nel 2013 dal nuovo *Codice di comportamento dei pubblici dipendenti* (entrato in vigore per la prima volta proprio nel 2000), il comma 4 dell’art. 11 *Rapporti con il pubblico* in cui si diceva

Nella redazione dei testi scritti e in tutte le altre comunicazioni il dipendente adotta un linguaggio chiaro e comprensibile.

Desidero infine dare atto a tutti i docenti intervenuti, ai componenti del Consiglio direttivo del Corso, all’INPS, in particolare ai Direttori regionali dott.ssa Mara Nobile e dott. Guidoluca Brunello, alla dott. ssa Donatella Sorrentino di aver creduto in questo progetto culturale rendendo un servizio importante a tutto il territorio regionale e rispondendo sia ai bisogni di approfondimento di tematiche comunicazionali sia alla richiesta di formare persone capaci di gestire in modo sempre più efficiente una tematica centrale nella società di oggi. Attraverso queste iniziative l’Università di Udine e l’INPS si fanno interpreti di una esigenza di avvicinare la P.A. al cittadino utilizzando tutte le diversificate forme di linguaggio aperte all’innovazione tecnologica, creando così nuovi scenari e nuove frontiere alla comunicazione istituzionale. In conclusione un ringraziamento finale va a tutti i corsisti che con entusiasmo sono intervenuti sempre proattivamente durante quelli che ormai erano simpaticamente noti come “i Venerdì della Comunicazione” e la cui presenza costante e attiva avvalorava l’ipotesi di partenza che aveva spinto il collega Vincenzo Orioles e chi scrive a promuovere questi corsi per disseminare le buone pratiche proprie di una comunicazione istituzionale chiara e trasparente.

<sup>2</sup> M. Cortelazzo, *L’italiano nella scrittura amministrativa*, in *Lezioni d’italiano. Riflessioni sulla lingua del nuovo millennio*, a cura di S. Lubello, Bologna, Il Mulino, 2014, pp. 85-104; si veda anche S. Lubello, *Il linguaggio burocratico*, Roma, Carocci, 2014.